

CA Business Service Insight

Guida alla Visualizzazione delle relazioni di business

8.2



La presente documentazione, che include il sistema di guida in linea integrato e materiale distribuibile elettronicamente (d'ora in avanti indicata come "Documentazione"), viene fornita all'utente finale a scopo puramente informativo e può essere modificata o ritirata da CA in qualsiasi momento.

Questa Documentazione non può essere copiata, trasmessa, riprodotta, divulgata, modificata o duplicata per intero o in parte, senza la preventiva autorizzazione scritta di CA. Questa Documentazione è di proprietà di CA e non potrà essere divulgata o utilizzata se non per gli scopi previsti in (i) uno specifico contratto tra l'utente e CA in merito all'uso del software CA cui la Documentazione attiene o in (ii) un determinato accordo di confidenzialità tra l'utente e CA.

Fermo restando quanto enunciato sopra, se l'utente dispone di una licenza per l'utilizzo dei software a cui fa riferimento la Documentazione avrà diritto ad effettuare copie della suddetta Documentazione in un numero ragionevole per uso personale e dei propri impiegati, a condizione che su ogni copia riprodotta siano apposti tutti gli avvisi e le note sul copyright di CA.

Il diritto a stampare copie della presente Documentazione è limitato al periodo di validità della licenza per il prodotto. Qualora e per qualunque motivo la licenza dovesse cessare o giungere a scadenza, l'utente avrà la responsabilità di certificare a CA per iscritto che tutte le copie anche parziali del prodotto sono state restituite a CA o distrutte.

NEI LIMITI CONSENTITI DALLA LEGGE VIGENTE, LA DOCUMENTAZIONE VIENE FORNITA "COSÌ COM'È" SENZA GARANZIE DI ALCUN TIPO, INCLUSE, IN VIA ESEMPLIFICATIVA, LE GARANZIE IMPLICITE DI COMMERCIALIZZABILITÀ, IDONEITÀ A UN DETERMINATO SCOPO O DI NON VIOLAZIONE DEI DIRITTI ALTRUI. IN NESSUN CASO CA SARÀ RITENUTA RESPONSABILE DA PARTE DELL'UTENTE FINALE O DA TERZE PARTI PER PERDITE O DANNI, DIRETTI O INDIRETTI, DERIVANTI DALL'UTILIZZO DELLA DOCUMENTAZIONE, INCLUSI, IN VIA ESEMPLIFICATIVA E NON ESAUSTIVA, PERDITE DI PROFITTI, INTERRUZIONI DELL'ATTIVITÀ, PERDITA DEL GOODWILL O DI DATI, ANCHE NEL CASO IN CUI CA VENGA ESPRESSAMENTE INFORMATA IN ANTICIPO DI TALI PERDITE O DANNI.

L'utilizzo di qualsiasi altro prodotto software citato nella Documentazione è soggetto ai termini di cui al contratto di licenza applicabile, il quale non viene in alcun modo modificato dalle previsioni del presente avviso.

Il produttore di questa Documentazione è CA.

Questa Documentazione è fornita con "Diritti limitati". L'uso, la duplicazione o la divulgazione da parte del governo degli Stati Uniti è soggetto alle restrizioni elencate nella normativa FAR, sezioni 12.212, 52.227-14 e 52.227-19(c)(1) - (2) e nella normativa DFARS, sezione 252.227-7014(b)(3), se applicabile, o successive.

Copyright © 2012 CA. Tutti i diritti riservati. Tutti i marchi, i nomi commerciali, i marchi di servizio e i loghi citati nel presente documento sono di proprietà delle rispettive aziende.

Contattare il servizio di Supporto tecnico

Per l'assistenza tecnica in linea e un elenco completo delle sedi, degli orari del servizio di assistenza e dei numeri di telefono, contattare il Supporto tecnico visitando il sito Web all'indirizzo <http://www.ca.com/worldwide>.

Sommario

Capitolo 1: Introduzione	7
Mantenimento della qualità dei servizi con BRV	8
Selezionare un contratto dalla pagina Scheda punteggi	9
Visualizzazione della metrica con stato giallo	9
Invio di un messaggio di posta elettronica alla parte responsabile	10
Guida introduttiva	10
Accesso a BRV	11
Pagina Scheda punteggi	11
Appendice A: Installazione	15
Prerequisiti	15
Installazione di BRV	16

Capitolo 1: Introduzione

La funzionalità Visualizzazione delle relazioni di business (BRV) consente ai dirigenti aziendali di utilizzare tablet e browser per monitorare lo stato dei servizi di CA Business Service Insight e garantire la qualità dei servizi offerti ai propri clienti.

BRV apporta i seguenti vantaggi:

- Una pagina Scheda punteggi contenente una panoramica delle proprie attività di business e dei propri preferiti
- Una funzionalità di drill-down che consente la visualizzazione dettagliata dei clienti, dei fornitori, dei servizi e dei contratti. È possibile utilizzare il drill-down per visualizzare in dettaglio le metriche corrispondenti e lo stato di ciascuna metrica.
- Una piattaforma di comunicazione che consente di effettuare azioni immediate mediante l'invio di messaggi di posta elettronica alla parte responsabile in seguito a una possibile violazione di un contratto.
- Accesso facilitato alle informazioni del proprio computer o del proprio tablet
- Interfaccia touch-screen per tablet
- Supporto di piattaforme multiple per:
 - iPad
 - Firefox - Versione 9 e successive
 - Chrome - Versione 16 e successive
 - Internet Explorer - Versione 9 e successive
- L'URL di accesso a BRV sul proprio tablet o sul proprio computer viene visualizzato nella seguente maniera:
 - `http://nome server/brv/index.html`

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

[Mantenimento della qualità dei servizi con BRV](#) (a pagina 8)

[Guida introduttiva](#) (a pagina 10)

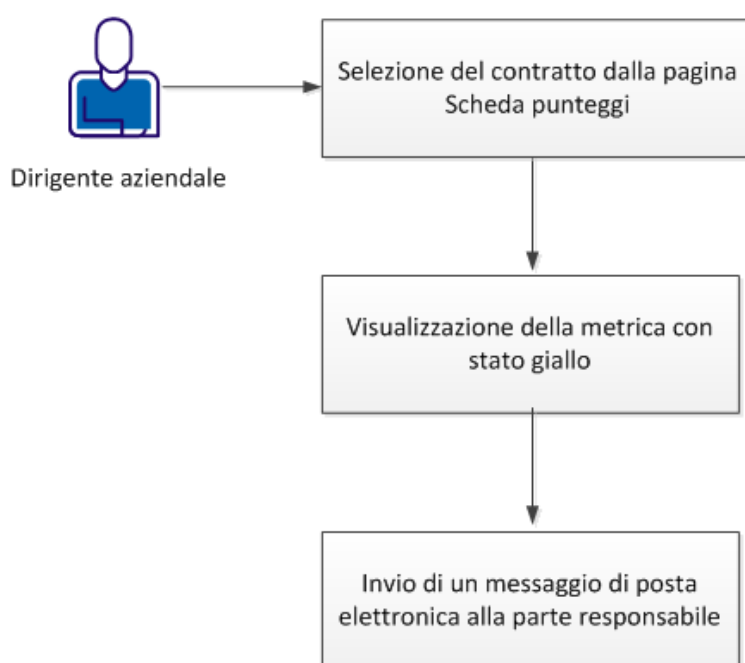
[Installazione](#) (a pagina 15)

Mantenimento della qualità dei servizi con BRV

In qualità di dirigente aziendale, è necessario mantenere un alto livello di servizio per i propri clienti. La funzionalità BRV avvisa l'utente in caso di violazioni del contratto, al fine di adottare misure correttive e mantenere la qualità del servizio offerto.

Il presente scenario mostra l'utilizzo di BRV. Contiene la procedura di visualizzazione dei servizi il cui stato è giallo e la azioni da intraprendere per risolvere i problemi relativi a possibili violazioni del contratto.

Mantenimento della qualità dei servizi con BRV



Procedere come descritto di seguito:

1. [Selezionare un contratto dalla pagina Scheda punteggi](#) (a pagina 9)
2. [Visualizzazione della metrica con stato giallo](#) (a pagina 9)
3. [Invio di un messaggio di posta elettronica alla parte responsabile](#) (a pagina 10)

Selezionare un contratto dalla pagina Scheda punteggi

Per monitorare un contratto, selezionare il contratto dalla pagina Scheda punteggi.

Procedere come descritto di seguito:

1. Accedere alla pagina di accesso BRV. Immettere il nome utente e la password, quindi fare clic su Accedi.

Viene visualizzata la pagina Scheda punteggi. La prima scheda punteggi (rettangolo) situata nella parte sinistra di ciascuna riga indica il punteggio complessivo della riga. La scheda punteggi contiene un elenco del numero di entità e lo stato corrispondente (rosso, giallo, verde).

Le altre schede punteggi contengono i punteggi delle singole entità (contratti nella riga Contratti). Pertanto, la riga Contratti conterrà la scheda punteggi Contratti globale oltre alle schede punteggi dei singoli contratti.

2. Accedere a Contratti e selezionare il contratto che si desidera monitorare. Nel presente esempio, selezionare un contratto con una metrica il cui stato corrisponde a giallo nella scheda punteggi del contratto.

BRV mostra tutte le metriche del contratto e le elenca per servizio. Per ulteriori informazioni, eseguire il drill-down.

Visualizzazione della metrica con stato giallo

Per monitorare una metrica specifica di un contratto, selezionare una metrica con stato giallo dall'elenco delle metriche dei contratti (fare riferimento alla fase precedente).

Selezionare la metrica dall'elenco delle metriche. BRV mostra una snapshot visiva delle prestazioni della metrica in funzione del tempo.

Invio di un messaggio di posta elettronica alla parte responsabile

Per eseguire un'azione correttiva per la metrica con stato giallo, inviare un messaggio di posta elettronica alla parte responsabile contenente le informazioni necessarie per la risoluzione del problema.

Procedere come descritto di seguito:

1. Tornare alla riga Metrica della scheda punteggi.
Ciascuna metrica della riga Metrica è associata a un'icona di posta (busta) nella parte superiore a destra.
2. Fare clic sull'icona del messaggio della metrica desiderata.
Viene visualizzata una finestra di dialogo di posta elettronica. Tale finestra consente l'invio di un messaggio di posta elettronica alla parte responsabile.
3. Immettere l'indirizzo di posta elettronica corretto.
4. Verificare l'accuratezza dell'oggetto, nonché la validità e il funzionamento del collegamento alla metrica con stato giallo. (Operazione facoltativa.)
5. Fare clic su Invia per inviare il messaggio di posta elettronica.

Guida introduttiva

Dopo avere installato e configurato BRV, sarà possibile effettuare l'accesso.

Ulteriori informazioni

[Appendice A: Installazione e configurazione](#) (a pagina 15)

Accesso a BRV

Per accedere a BRV, utilizzare le credenziali per l'accesso a CA Business Service Insight.

Nota: la risoluzione minima per il browser del desktop è: 1280 X 1024.

Nota: l'accesso a BRV è consentito soltanto agli utenti che dispongono di accesso ai report. Contattare l'amministratore CA Business Service Insight se il proprio ruolo non consente l'accesso a BRV.

Procedere come descritto di seguito:

1. Immettere l'URL di BRV (http://nome_server/brv/index.html) nel proprio browser o nel proprio tablet.
2. Specificare il nome utente, la password e il nome dell'organizzazione.
3. Selezionare Accedi.

Viene visualizzata la pagina Scheda punteggi.

Pagina Scheda punteggi

La pagina Scheda punteggi offre una panoramica di clienti, fornitori, servizi, contratti e metriche. È possibile acquisire una snapshot dello stato degli elementi con stato verde, giallo o rosso. Eseguire il drill-down mediante la selezione di un elemento per ottenere ulteriori informazioni, oppure selezionare Preferiti e visualizzare tali informazioni al successivo accesso a BRV.

I quattro riquadri di riepilogo fanno riferimento ai clienti, i fornitori, i servizi e i contratti.

Il riquadro di riepilogo consente di eseguire le seguenti azioni:

- Visualizzare un elenco di preferiti dell'utente accanto a ciascuna scheda punteggi di riepilogo.
- Aggiungere o rimuovere i favoriti mediante la selezione dell'icona a forma di stella.
- Eseguire il drill-down per ottenere ulteriori informazioni riguardo ai preferiti.
- Inviare messaggi di posta elettronica alla parte responsabile.

Pagina di elenco dei contratti

La pagina Contratti viene visualizzata durante l'esecuzione del drill-down della pagina Scheda punteggi.

La pagina Contratti consente di:

- Visualizzare un riepilogo dei contratti.
- Filtrare per cliente, fornitore, servizio o data di inizio.
- Visualizzare un elenco di contratti.
- Ordinare le colonne per: Nome, Cliente, Fornitore, Stato e Data di inizio.
- Aggiungere i preferiti.
- Inviare un messaggio di posta elettronica

1. Selezionare un contratto.

Viene visualizzata la pagina Contratti.

Pagina Contratto

La pagina Contratti consente di:

- Visualizzare il gruppo di elenco delle metriche in base al servizio
- Visualizzare i preferiti
- Inviare un messaggio di posta elettronica

1. Selezionare una metrica

La pagina Metrica contiene ulteriori dettagli.

Pagina Metrica

La pagina Metrica consente di visualizzare i seguenti elementi:

- Nome servizio
- Dominio del servizio
- Categoria di dominio
- Tipo di metrica
- Timeslot
- Fuso orario
- Dichiarazione dell'obiettivo

1. Selezionare il pulsante Servizi.

Viene visualizzata la pagina Elenco dei servizi.

Pagina Servizi

La pagina Servizi consente di:

- Visualizzare un elenco di servizi.
- Visualizzare un riepilogo dei servizi
- Filtrare per servizio
- Inviare un messaggio di posta elettronica

1. Selezionare un servizio

Viene visualizzata la pagina Dettagli servizio.

Appendice A: Installazione

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

[Prerequisiti](#) (a pagina 15)

[Installazione di BRV](#) (a pagina 16)

Prerequisiti

La presente sezione descrive i requisiti per l'installazione dell'applicazione Visualizzazione delle relazioni di business di CA Business Service Insight per garantire una corretta installazione.

Procedere come descritto di seguito:

1. Arrestare il sito Web (ma non il servizio WWW o il servizio Amministrazione di IIS).
 - a. Avviare il servizio Distributed Transaction Coordinator.

Nota: il servizio Distributed Transaction Coordinator è necessario solo ai fini dell'aggiornamento. Se la norma aziendale prevede di avere questo servizio disabilitato, contattare l'amministratore di sistema per assistenza.

2. Chiudere applicazioni COM+ e il modulo Oblicore.
3. Prima di avviare l'installazione, verificare la presenza di possibili processi JAVA attivi nell'elenco dei processi o nella Gestione attività e arrestarli.

La Gestione attività visualizza i servizi interrotti.

4. Prima di avviare un aggiornamento, interrompere tutti i servizi appartenenti a CA Business Service Insight. In particolare, interrompere tutti i servizi Oblicore. Inoltre, interrompere tutti i processi JAVA appartenenti a ACE2, Oblisync e Tomcat.

La Gestione attività visualizza i servizi interrotti.

Installazione di BRV

Per effettuare la distribuzione di BRV, installarlo sul server Business Service Insight (BSI), 8.2. Non è necessaria alcuna installazione client.

Note:

- Verificare che l'utente BRV disponga delle autorizzazioni per tutte le entità in CA Business Service Insight per il ruolo utente.
Tale autorizzazione è necessaria per accedere ai report di BRV.
- La sincronizzazione con i dati calcolati di CA Business Service Insight viene eseguita ogni ora.
- Se l'installazione è su più livelli, distribuire BRV sul server Web.
- Verificare l'installazione del client Oracle versione 11.2.0.3 a livello Web (in base ai requisiti CA Business Service Insight r8.2).
- Durante la distribuzione di BRV nell'ambito di un'implementazione a tre livelli di CA Business Service Insight, assicurarsi di eseguire la distribuzione del componente di accesso a dati a 32 bit (ODAC) sul livello Web.
- Negli ambienti a 64 bit, assicurarsi di eseguire la distribuzione del componente di accesso a dati a 32 bit (ODAC) sul livello Web.
- Prima di avviare l'installazione, verificare che l'utente Oblidbadmin sia abilitato.

Procedere come descritto di seguito:

1. Selezionare Download Center, Products
2. Eseguire la ricerca di CA Business Service Insight, BRV.
3. Scaricare e decomprimere il file BrvInstaller.zip.
4. Aprire una finestra di comando.
5. Eseguire questo comando nella finestra di comando:

```
Install_Brv.bat
```

I file batch BRV vengono eseguiti. Sarà necessario indicare i seguenti elementi:

- Nome database: il nome TNS del database CA Business Service Insight sul livello Web (frequentemente "oblicore").
- Nome utente: il nome utente del database utilizzato per stabilire la connessione al database di CA Business Service Insight (frequentemente "oblicore").
- Password utente: la password utente del database utilizzata per la connessione al database di CA Business Service Insight
- CA Business Service Insight utilizza la password di Oblidbadmin: "Oblidbadmin" per aggiornare lo schema di CA Business Service Insight (frequentemente "Oblidbadmin").

Nota: se l'utente Oblidbadmin è disattivato, riattivarlo prima di eseguire l'installazione di BRV.

6. Una volta completata l'installazione, verificare la presenza dei seguenti file:
 - BRV_INSTALLER.txt. (il log del programma di installazione generale BRV_installer)
 - StringsLoaderLog_xxx (il log del meccanismo stringloader).
 - OG82BrvMigration.log (il registro dello script BRV).

Nota: l'installazione di BRV sostituisce tutte le impostazioni del dizionario. In caso di modifica dell'editor della lingua, riapplicare le modifiche dopo l'installazione.